

INFORMACIÓN ADICIONAL AL USUARIO

1. Pagos, Prepagos y Cancelación de créditos (1)

El Cliente tiene derecho a efectuar pagos de la cuota exigible en el periodo o por encima de esta; en este último caso no se aplicarán comisiones, gastos o penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.

Para el caso de pagos por montos superiores a la cuota exigible, el cliente deberá realizar su requerimiento a través del formato "Sírvese Ejecutar" detallando su instrucción y seleccionando entre una de las modalidades descritas en los ítems i y ii siguientes:

i. Pago anticipado.- Pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago. Siendo que se considera pago anticipado a los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo). Caja Metropolitana deberá entregar, a solicitud de los clientes, los cronogramas de pago modificados, considerando el pago realizado, en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada dicha solicitud.

ii. Adelanto de cuotas.- Pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales. Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas.

Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, Caja Metropolitana procederá a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

El Cliente tiene derecho que al momento de contratar con uno de nuestros productos a ser informado sobre: (i) las diferencias entre el pago anticipado y el adelanto de cuotas descritos en los párrafos precedentes y (ii) los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede, con el fin de que tomen conocimiento de sus derechos y las consecuencias asociadas a sus decisiones de pago.

El pago de un crédito en cualquiera de las modalidades descritas (pagos, prepagos o cancelaciones anticipadas) podrá efectuarse en cualquiera de nuestra Red de Agencias o en los servicios de recaudación de la Caja.

En caso no puedas realizar el pago anticipado o adelanto de cuota personalmente puedes encargar que un tercero lo realice a tu nombre.

(1) Para mayor información sobre el procedimiento de cancelación anticipada, verificar el mismo en nuestra página Web www.cajametropolitana.com.pe y/o acercarse a Plataforma de Atención al Cliente de nuestra Red de Agencias u Oficinas.

2. Consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones

Si el Cliente incumpliera con el pago oportuno de una o más de las cuotas previstas en el cronograma de pagos, se devengarán automáticamente sobre las cuotas vencidas, en forma adicional a los intereses compensatorios, los intereses moratorios a la tasa que figura en la Hoja Resumen Informativa. La constitución en mora será automática. Y se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgo.

3. Ejercicio de los derechos de avales o fiadores

- Realizar el pago de cuotas y el pago adelantado de cuotas en los lugares autorizados.
- Solicitar información sobre el estado del crédito avalado.
- Solicitar copia de póliza de seguro de desgravamen.
- Solicitar constancia de no adeudo correspondiente al crédito avalado.

Para ejercer estos derechos el Aval o Fiador deberá acercarse a la Plataforma de Atención al Cliente en nuestra Red de Agencias u Oficinas, a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP o al área de Servicio de Atención al Ciudadano en las Oficinas a nivel nacional de INDECOPI, quienes les brindarán la información necesaria para ejercer los mismos.

4. Refinanciamiento

Este ocurre cuando se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original, que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor o cuando se cancele una deuda con una nueva prestación otorgada al mismo deudor producto de las dificultades en su capacidad de pago.

Al refinanciarse un crédito, éste mantendrá su clasificación original, con excepción de los deudores clasificados como normal a los cuales se les asignará la calificación “Con Problemas Potenciales (CPP)”, la que podrá ser mejorada en una categoría siempre que el deudor haya demostrado voluntad de pago con respecto al nuevo cronograma del crédito, pudiendo ser evidenciado, entre otros, mediante el pago puntual de cuotas pactadas en el cronograma de refinanciación.

El refinanciamiento de un crédito será realizado a solicitud del Cliente, el cual será evaluado de acuerdo a las políticas internas de la Caja, esta operación tendrá como efecto la modificación de la calificación de acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior y en la Resolución de la SBS N° 11356-2008, la modificación de las condiciones convenidas inicialmente estableciéndose un nuevo

cronograma que incluye todos los intereses moratorios y compensatorios generados, así como las comisiones y gastos que resulten aplicables.

5. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular del crédito

Caja Metropolitana informa a sus clientes que los créditos otorgados por nuestra empresa se encuentran coberturados por la Aseguradora RIMAC SEGUROS, salvo que el cliente decida contratar con otra empresa aseguradora. En caso de siniestro los familiares o terceros interesados (los beneficiarios), deberán presentar una carta en cualquiera de las agencias u oficinas de Caja Metropolitana donde comuniquen la ocurrencia del fallecimiento del titular del crédito con un máximo de 90 días de ocurrido el siniestro, los requisitos a presentar son:

Muerte Natural:

- Copia simple del DNI del Asegurado.
- Certificado de defunción, en original o copia certificada.
- Acta o partida de defunción, en original o copia certificada.
- Formato de la Compañía de Declaración Médica suscrita por el médico tratante.
- Informes médicos adicionales y/o ampliatorios a requerimiento de la COMPAÑÍA para aquellos casos que el monto de la indemnización sea igual o superior a US\$ 3,000 dólares o su equivalente en moneda nacional al tipo de cambio venta promedio ponderado publicado por la Superintendencia de Banca y Seguros, y AFP en el diario el Peruano.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.

Invalidez Total y permanente por Accidente:

- Copia simple del DNI del Asegurado.
- Copia simple del parte y atestado policial. Resultado del examen toxicológico, de haberse realizado.
- Certificado invalidez total y permanente a causa de accidente, expedido por la autoridad competente (ESSALUD, AFP, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Rehabilitación) o junta de médicos.
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Dictamen de invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSALUD, ESSALUD o EPS. Dosaje Etílico, en caso de accidente de tránsito.

Muerte accidental:

- Copia Simple del DNI del asegurado.
- Certificado de defunción, en original o copia certificada.
- Acta o partida de defunción, en original o copia certificada.
- Copia simple del parte y atestado policial.
- Certificado y protocolo de necropsia, de haberse realizado.

- Resultado del examen toxicológico y alcoholemia, de haberse realizado. Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Dosaje Etílico, en caso de accidente de tránsito.

Invalidez Total y permanente por Enfermedad:

- Copia Simple del DNI del asegurado.
- Certificado invalidez total y permanente a causa de accidente, expedido por la autoridad competente (ESSALUD, AFP, Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Rehabilitación) o junta de médicos.
- Formato de la Compañía de Declaración Médica suscrita por el médico tratante.
- Copia de la historia clínica (en caso de que el formato de declaración Médica no fuese suficiente)
- Estado de cuenta del préstamo a la fecha del siniestro.
- Dictamen de invalidez de la Comisión Médica evaluadora de incapacidades emitido por MINSALUD, ESSALUD o EPS.

La aseguradora se reserva el derecho de requerir al beneficiario cualquier documento o información adicional en original o copia legalizada, en caso las circunstancias específicas así lo ameriten. La falta de cumplimiento de alguna o de todas las obligaciones y formalidades señaladas en el presente artículo, salvo que se demostrase la imposibilidad de cumplir, hacer perder todo derecho a la indemnización, pues queda entendido y convenido que su estricto y total cumplimiento es esencial a los efectos de este seguro, no pudiendo en caso alguno el asegurado o sus beneficiarios alegar como excusa del incumplimiento, la ignorancia, olvido o error de la existencia de la Póliza o el desconocimiento de las obligaciones que imponen sus condiciones.

6. Procedimiento aplicable en caso de fallecimiento del titular de una cuenta de ahorros, depósito a plazo o CTS

En el caso que el titular de la cuenta haya fallecido, los familiares de éste, deberán presentar al personal de Operaciones, una carta solicitando la cancelación, adjuntando la Declaratoria de Herederos o de Sucesión Intestada inscrito en registros públicos, la cual, deberá contar con la conformidad del Departamento Legal de la Caja.

7. Procedimiento de comunicación para que el cliente comunique cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada en forma incorrecta

Caja Metropolitana comunica a sus clientes que en caso se detectaran operaciones de pago ejecutadas en forma incorrecta o no autorizada, puede comunicar estos hechos a través de cualquiera de nuestras agencias de atención listadas en nuestra página web www.cajametropolitana.com.pe, presentando la siguiente documentación:

- a) Solicitud de reclamo donde se precise las operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas en forma incorrecta.

b) Copia simple del Documento oficial de identidad. (DOI)

c) Documentación adicional que el cliente considere.

Estas peticiones serán canalizadas a través del Oficial de Atención al Usuario, quien coordinará con las instancias involucradas para rectificar este error a la brevedad posible, siendo responsabilidad de Caja Metropolitana efectuar la devolución con el pago de los intereses que hubiera generado si el caso puesto en conocimiento por el cliente sea correcto.

8. Procedimiento para la resolución del contrato

Caja Metropolitana informa que nuestros clientes cuentan con la facultad de resolver el contrato de crédito que nos vincula.

Para productos de créditos:

a) Presentar en cualquier de nuestras agencias una carta o el formato sírvase efectuar donde nos comunique su decisión de resolver el contrato que lo vincula con Caja Metropolitana, documento donde se deberá consignar la forma en que procederá el pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato.

b) La cancelación se podrá realizar en cualquiera de nuestras agencias o en los servicios de recaudación de la Caja.

c) Si a la fecha de su solicitud, usted cuenta con garantías que respalden su crédito se le comunica que estas no serán levantadas hasta el pago del total del crédito.

d) El otorgamiento del plazo mayor a 45 días para efectuar el pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato no impedirá a Caja Metropolitana efectuar el cobro correspondiente al cargo, producto de la resolución contractual una vez cumplido el plazo señalado.

Para productos pasivos: Persona Jurídica	<p>El representante legal deberá apersonarse al receptor/ pagador quien solicitará su documento oficial de identidad.</p> <p>Copia de DOI vigente de los representantes Legales.</p> <p>Formato Sírvase Efectuar, debidamente llenado y firmado o carta instrucción debidamente firmada por los representantes autorizados.</p>
Persona Natural	<p>Apersonarse al Receptor/pagador</p> <p>Formato "Sírvase efectuar" solicitando la cancelación.</p> <p>Copia del DOI vigente.</p>
CTS por traslado a otra entidad financiera	<p>Copia de carta del trabajador dirigida al Empleador, solicitando el traslado del saldo de su cuenta CTS a otra Entidad Financiera.</p> <p>Copia del DOI vigente.</p>
CTS por traslado a otra entidad financiera	<p>Formato "Sírvase efectuar" solicitando la cancelación.</p> <p>Carta de Cese del Trabajador, en original y copia.</p> <p>Copia del DOI vigente.</p>